

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan” disusun oleh Ida Ayu Raras Virgia Antari no. Mahasiswa 152090029/AB dengan dosen pembimbing I Humam Santoso Utomo, M.AB dan dosen pembimbing II Suratna, M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank NTB, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank NTB dengan populasi 600 nasabah dan sampel berjumlah 40 nasabah. Tipe penelitian ini adalah *Eksplanatori* untuk memberi penjelasan dan gambaran tentang adanya hubungan serta pengaruh yang baik secara parsial atau simultan dari kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada PT Bank NTB. Sumber data yang diambil adalah primer. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dimana *sampling sistematis*. Hipotesis yang diajukan penulis yaitu ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan PT Bank NTB. Alat analisis adalah analisis deskriptif dan analisis induktif dengan menggunakan asumsi klasik agar regresi berganda dan sederhana serta menggunakan analisis path (jalur).

Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh total dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan pengaruh total dari citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data yang ada, penulis memberikan saran bagi PT Bank NTB untuk harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan, karena berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hendaknya PT Bank NTB menambah area parkir yang disediakan dan menempatkan juru parkir untuk menata/merapikan parkir kendaraan pelanggan, baik kendaraan roda dua maupun roda empat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.